

# PROCEDURA PRZYJĘCIA PRZESYŁKI KURIERSKIEJ

## Krok 1 AWIZO NA EMAIL

- 24 godziny przed dostawą odbiorca otrzymuje informację o planowanym terminie dostawy + numer listu przewozowego
- istnieje możliwość śledzenia przesyłki on-line po numerze listu przewozowego, wg instrukcji w mailu

## Krok 2 DOSTAWA TOWARU I ODBIÓR

- podpisz list przewozowy
- jeżeli opakowanie zewnętrzne nosi ślady uszkodzenia/naruszenia, sprawdź wraz z kurierem stan przesyłki
- do listu przewozowego w zamkniętej kopercie dołączona jest faktura albo potwierdzenie odbioru
- odbiór jakościowy przesyłki wykonaj wg poniższego zdjęcia

UWAGA: Na odwrocie procedura reklamowania przesyłki



# PROCEDURA REKLAMOWANIA PRZESYŁKI KURIERSKIEJ



## Krok 1 REKLAMACJA USZKODZONEJ PRZESYŁKI (przed podpisaniem listu przewozowego)

- ODMOWA PRZYJĘCIA - przesyłka wraca do nadawcy - stosowną informację na liście przewozowym nanosi kurier
- jeden egzemplarz protokołu odchyień kurier zostawia u odbiorcy
- reklamację należy zgłosić po zalogowaniu się do CALkulatora (<https://calculator.drzwi-cal.pl/v2/reklamacje>), →  
dołączając kopię protokołu odchyień wraz z dokumentacją zdjęciową  
*UWAGA: brak protokołu = niezasadna reklamacja*



## Krok 2 REKLAMACJA USZKODZONEJ PRZESYŁKI (po podpisaniu listu przewozowego)

- spisanie z kurierem protokołu odchyień, kurier ma obowiązek posiadać odpowiedni formularz
- protokół odchyień musi zawierać dokładny opis uszkodzeń/braków, czytelny podpis kuriera oraz wypełnione białe pola na formularzu
- jeden egzemplarz protokołu odchyień kurier zostawia u odbiorcy
- przesyłka zostaje u odbiorcy, który ma obowiązek jej zabezpieczenia przed ewentualnymi, dalszymi uszkodzeniami, następnie należy zgłosić reklamację po zalogowaniu się do CALkulatora (<https://calculator.drzwi-cal.pl/v2/reklamacje>) →  
wg przyjętych zasad, dołączając kopię protokołu odchyień wraz z dokumentacją zdjęciową. *UWAGA: brak protokołu = niezasadna reklamacja*
- przesyłki zwrotne odbierane są jedynie w oryginalnym opakowaniu CAL, w tym przede wszystkim na paletach dostarczonych z towarem (patrz zdjęcie na odwrocie tej ulotki)



## Krok 3 REKLAMACJA USZKODZONEJ PRZESYŁKI (stwierdzenie do 7 dni po dostawie)

- odbiorca ma obowiązek skontaktować się z Centrum Obsługi Klienta firmy kurierskiej i poprosić o przyjazd kuriera w celu spisania protokołu odchyień
- jeden egzemplarz protokołu odchyień kurier zostawia u odbiorcy
- przesyłka zostaje u odbiorcy, który ma obowiązek jej zabezpieczenia przed ewentualnymi, dalszymi uszkodzeniami, następnie należy zgłosić reklamację po zalogowaniu się do CALkulatora (<https://calculator.drzwi-cal.pl/v2/reklamacje>) →  
wg przyjętych zasad, dołączając kopię protokołu odchyień wraz z dokumentacją zdjęciową. *UWAGA: brak protokołu = niezasadna reklamacja*
- przesyłki zwrotne odbierane są jedynie w oryginalnym opakowaniu CAL, w tym przede wszystkim na paletach dostarczonych z towarem (patrz zdjęcie na odwrocie tej ulotki)

